

患者満足度アンケート『入院』

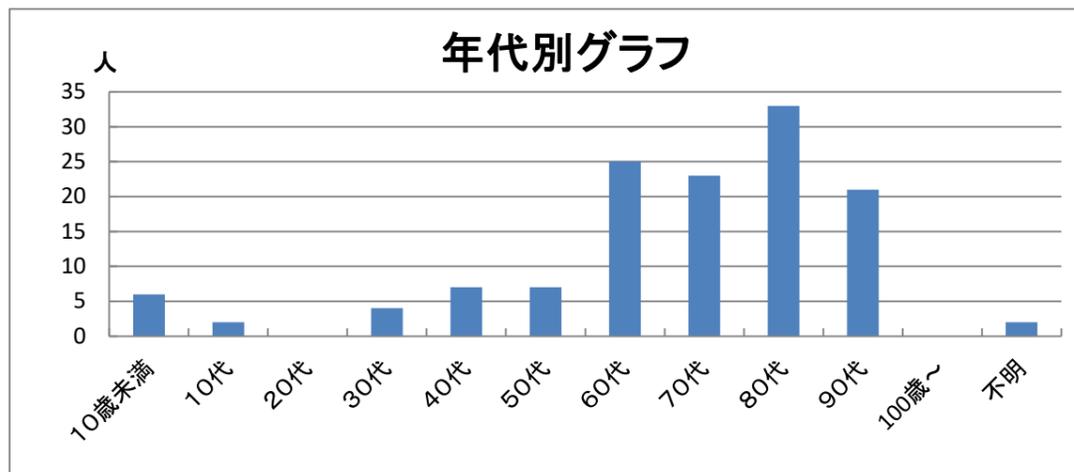
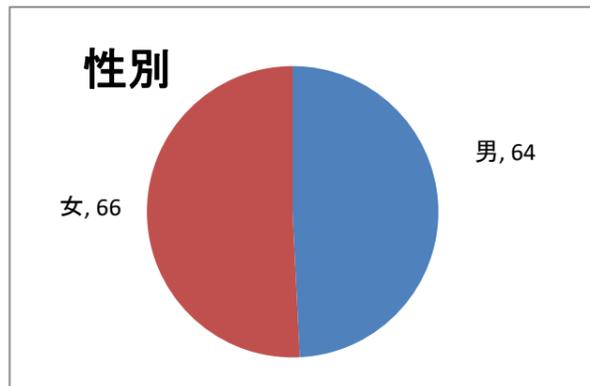
平成29年度集計報

平成29年11月1日～30日までの期間に、退院されました患者さまから満足度アンケートを実施いたしました。集計結果を皆さまにご報告致しますと同時に、アンケートの結果を分析し病院運営の改善に役立てて参ります。



データ数 入院患者アンケート回答数 130/244名(53.3%)

I 性別・年齢について

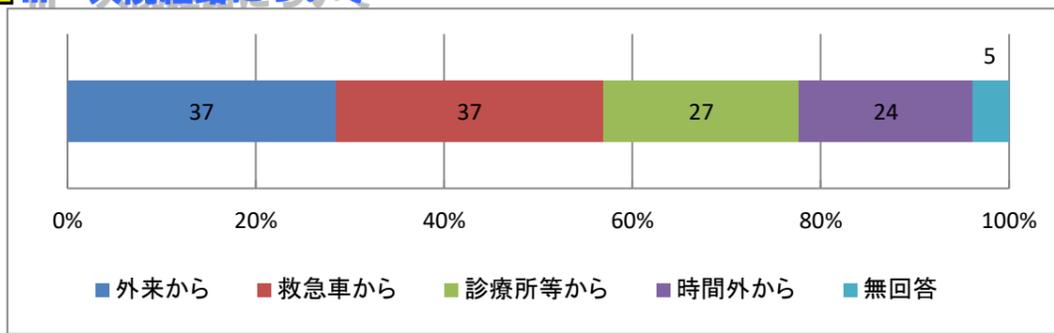
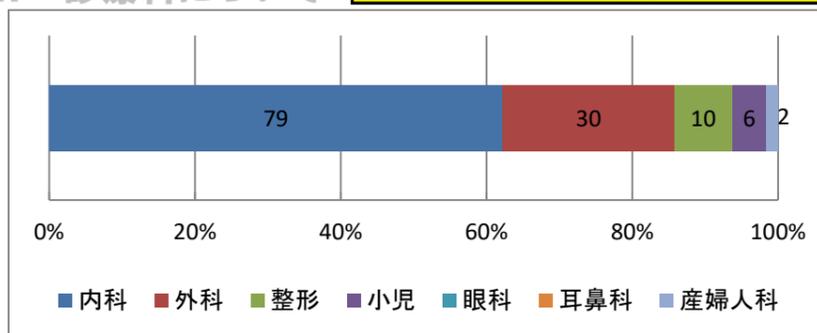


平均年齢:70歳
男性:66歳
女性:73歳

II 診療科について

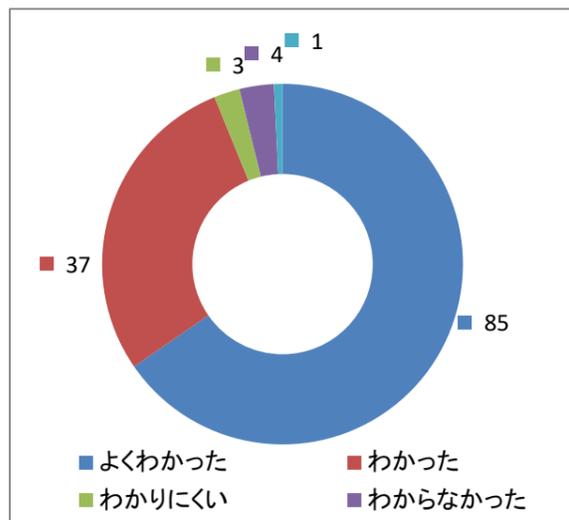
グラフ中の数値は、回答者数です！

III 入院経路について

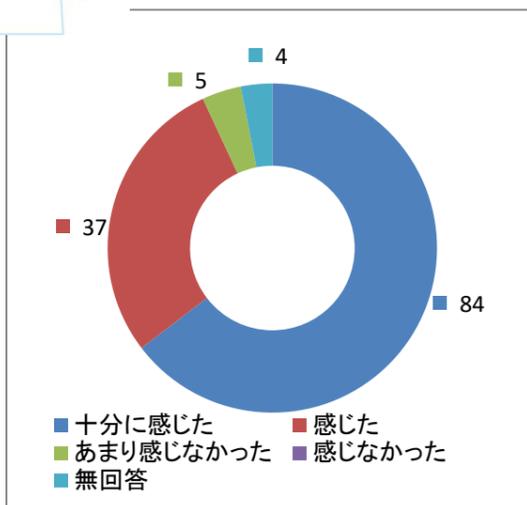


IV 医師の対応について

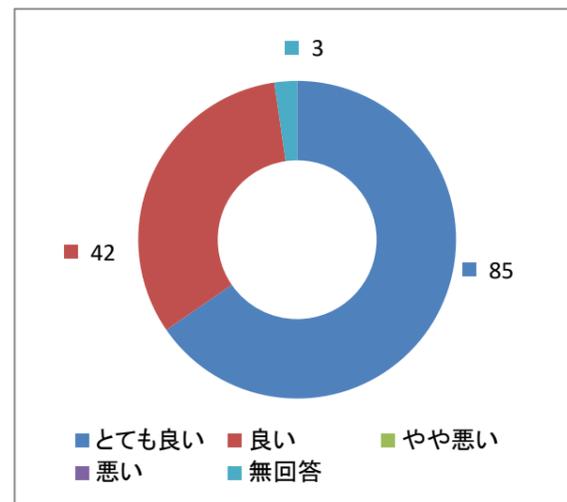
① 病名や病状、治療方針等医師の説明は分かりやすかったですか？



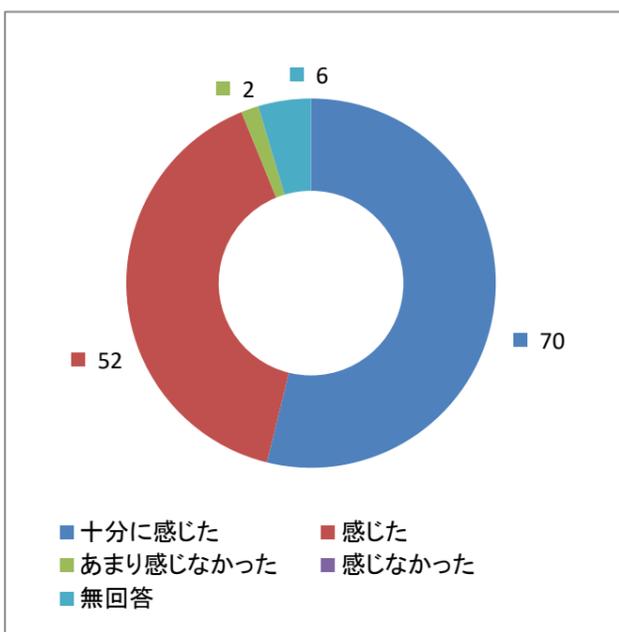
② 医師はあなたの意見・質問を聞き、それに答えようとする誠意を感じましたか？



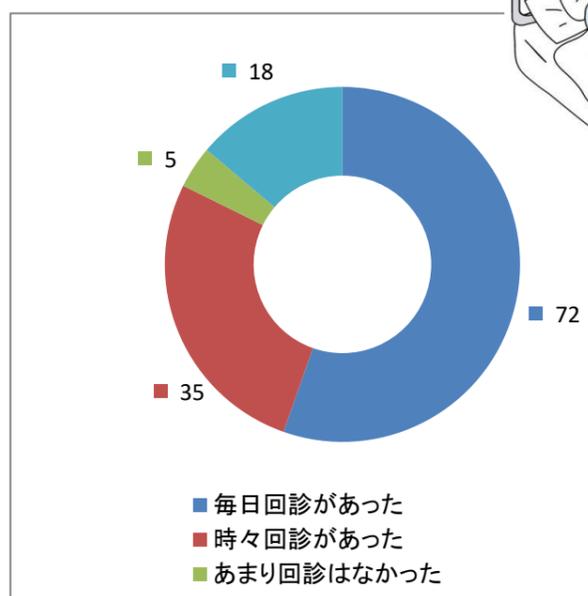
③ 態度(あいさつ・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでした



④ プライバシーへの配慮はありました

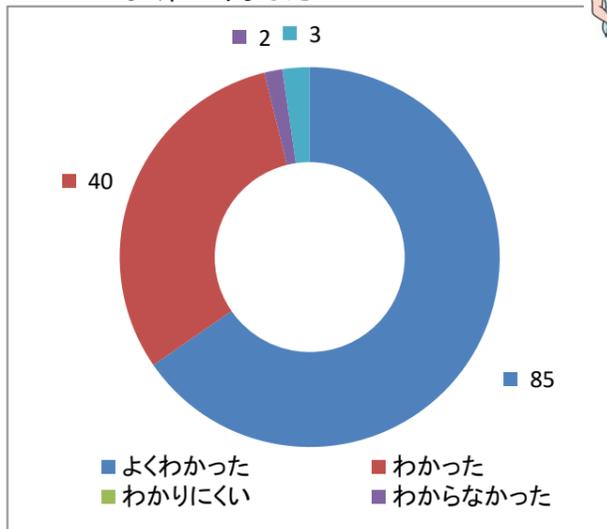


⑤ 入院中の病棟回診はいかがでしたか？

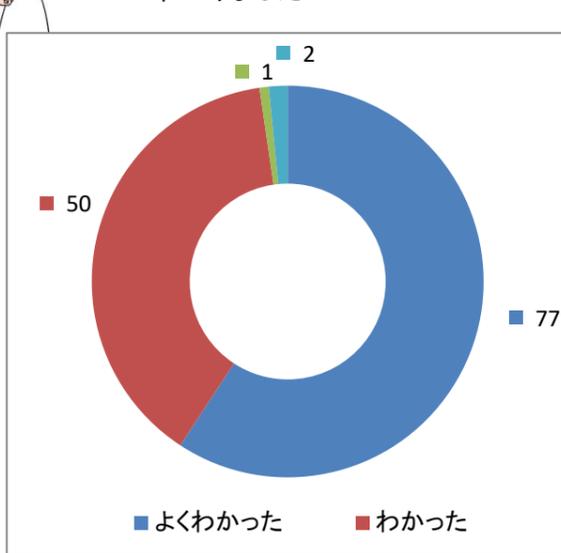


V 看護師についてお知らせ下さい

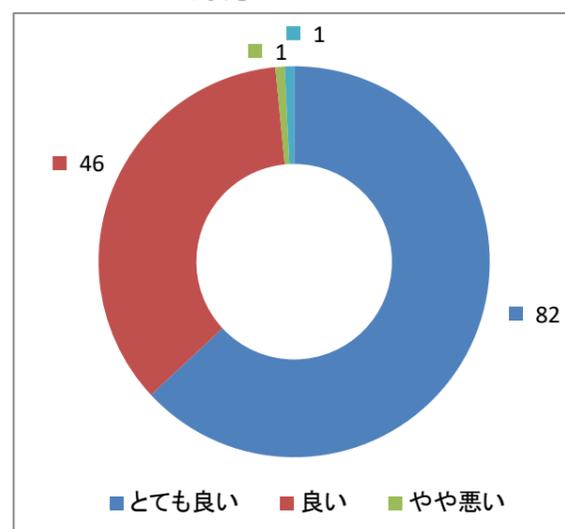
① 検査を受けるための説明は、よくわかりましたか？



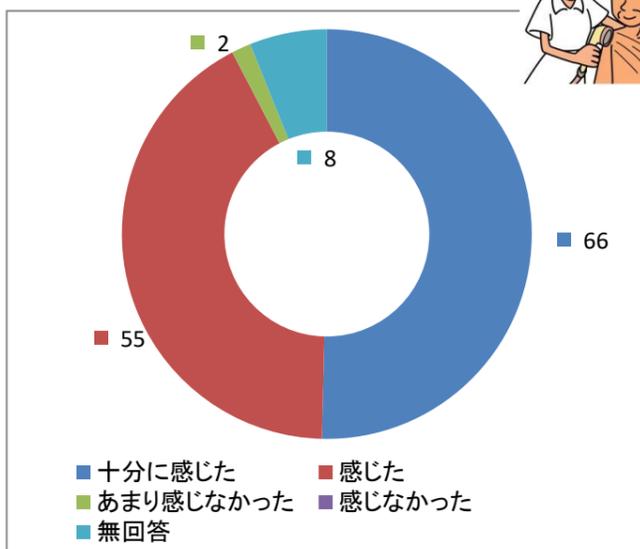
② 入院時、看護師からの説明はわかりましたか？



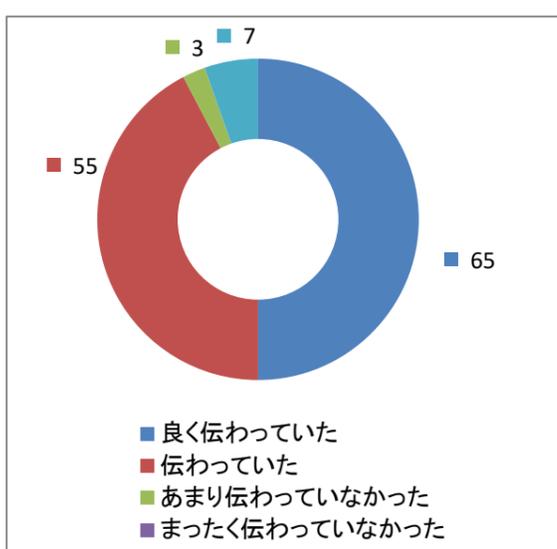
② 態度(あいさつ・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか？



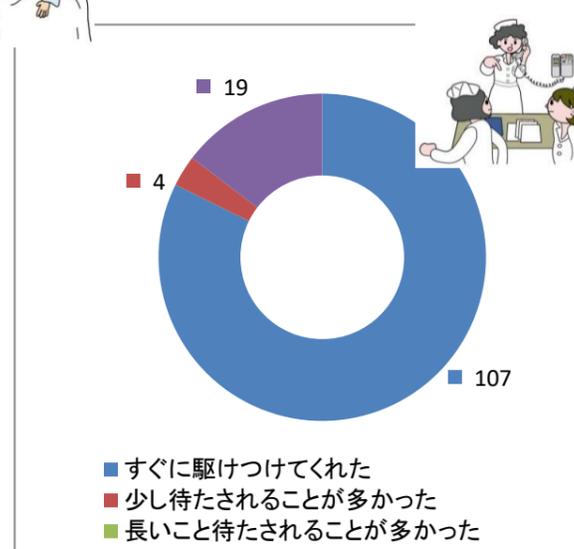
④ プライバシーへの配慮はありましたか？



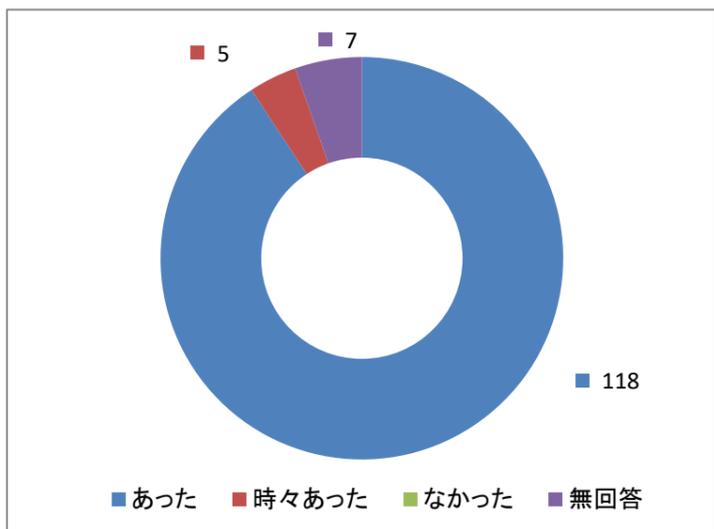
⑤ 看護師から医師への連絡は取れていましたか？



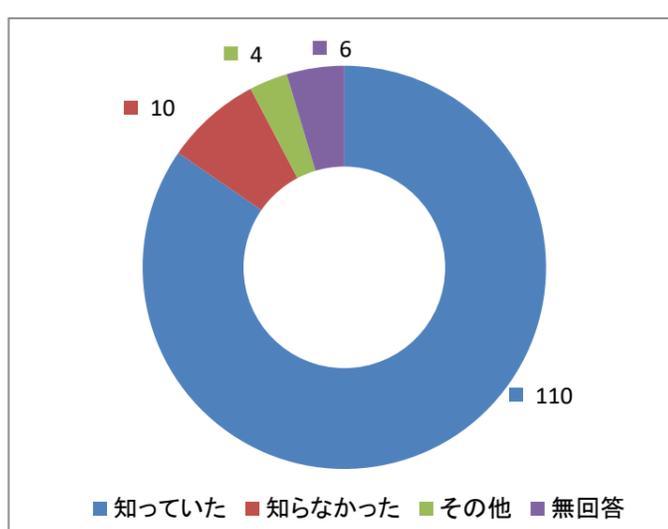
⑥ ナースコールの対応はいかがでしたか？



⑦ 毎朝担当看護師の挨拶はありましたか？

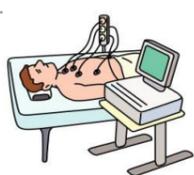
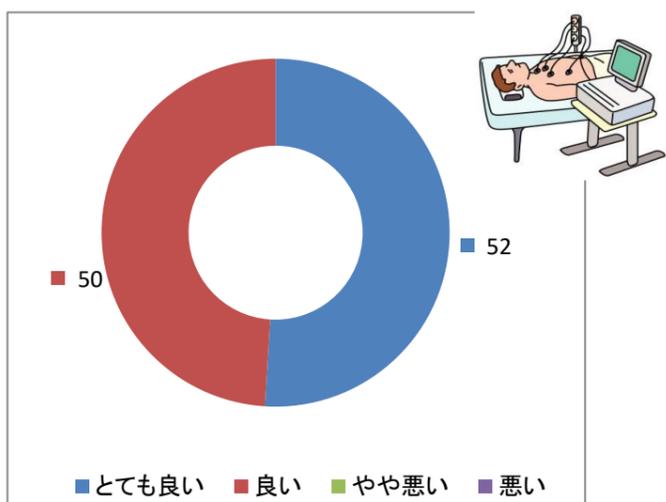


⑧ 入院中の受け持ち看護師を知っていましたか？



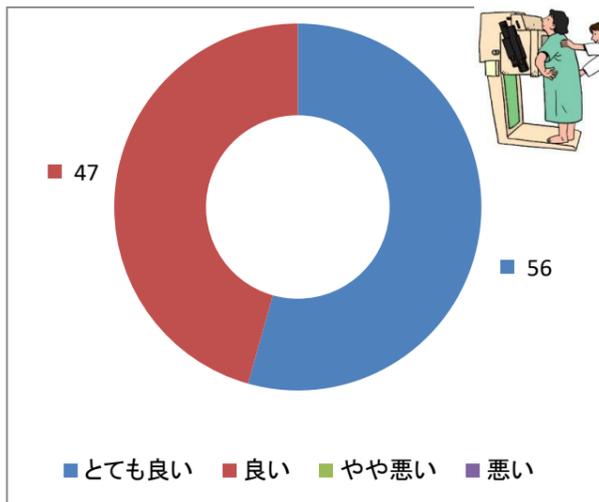
VI 臨床検査技師の対応について(心電図検査、外来採血室などで)

態度(あいさつ・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか？



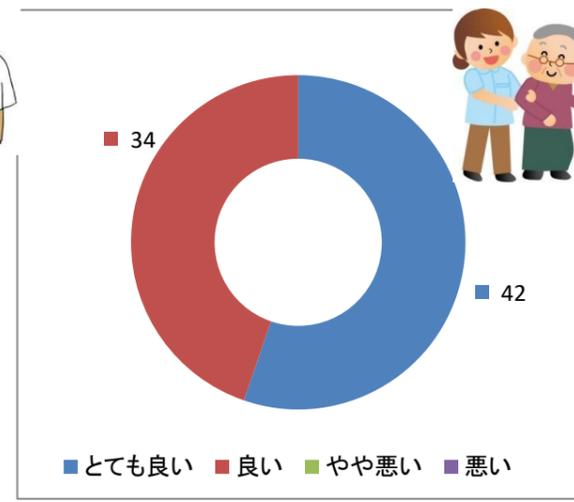
VII 放射線技師の対応について(レントゲン室、CT、MRIなどで)

態度(あいさつ・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか？



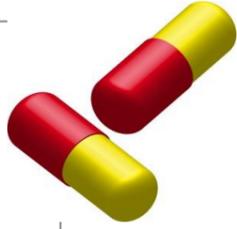
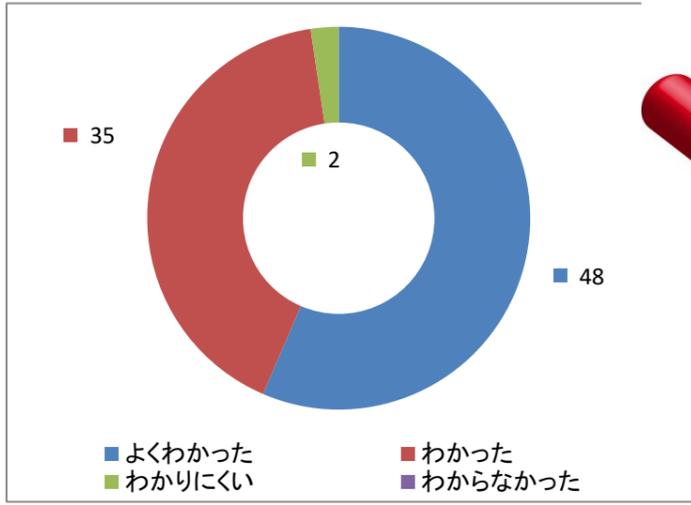
VIII 理学・作業療法士の対応について

態度(あいさつ・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか？

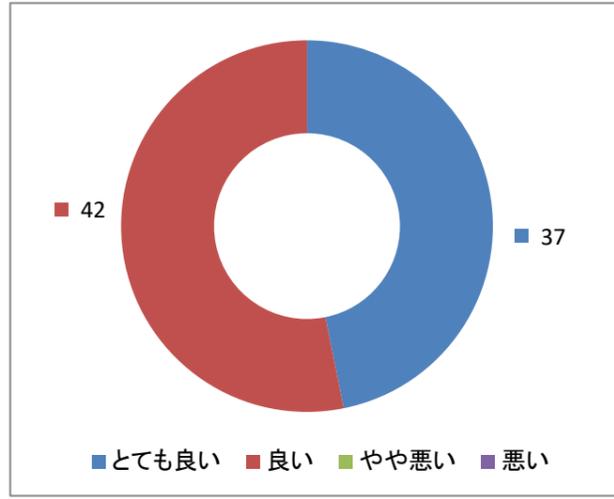


IX 薬剤師の対応について

① 薬の内容説明は、良く分かりましたか？

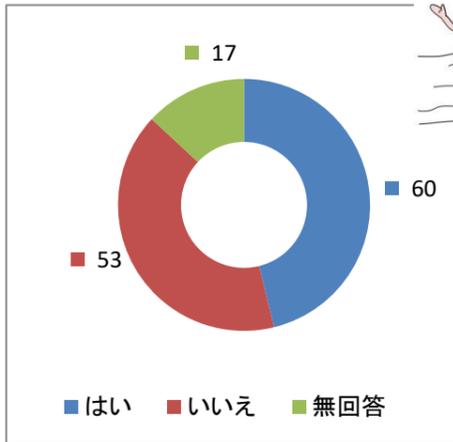


② 態度(あいさつ・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか？

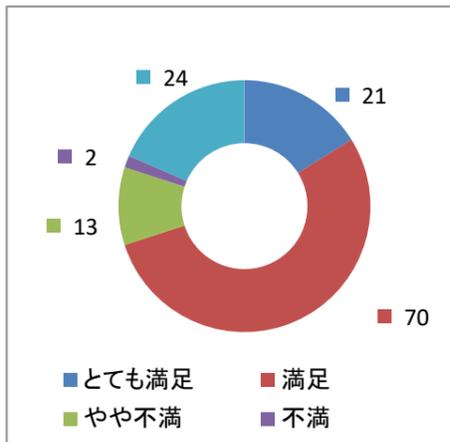


X 入院環境全般について

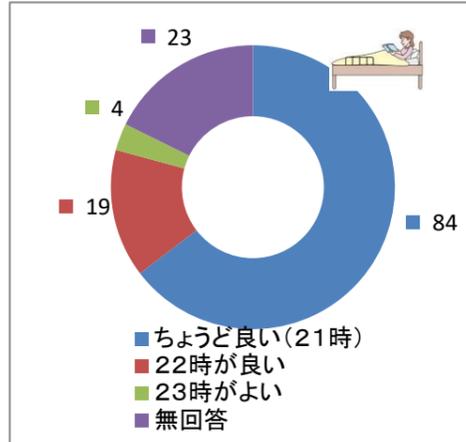
① 他院で入院したことがありますか？



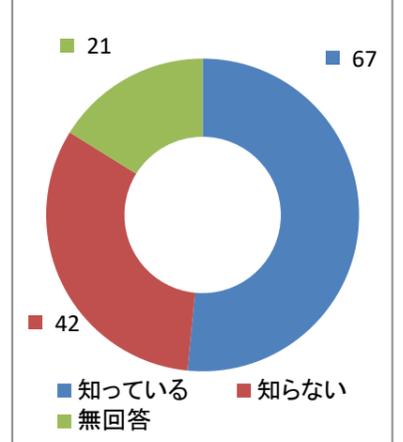
② 入院中の食事はいかがでしたか？



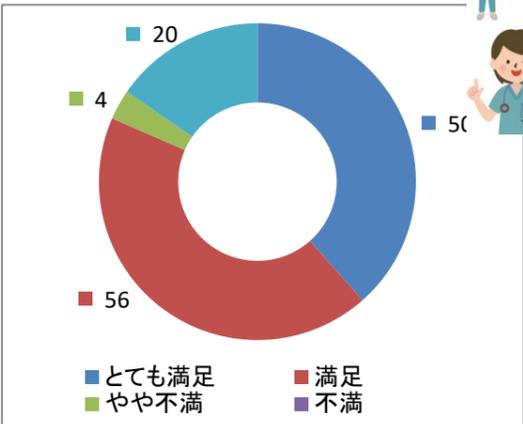
③ 消灯時間について



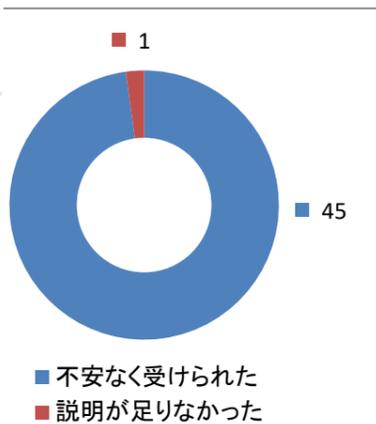
④ セカンドオピニオンをご存知ですか？



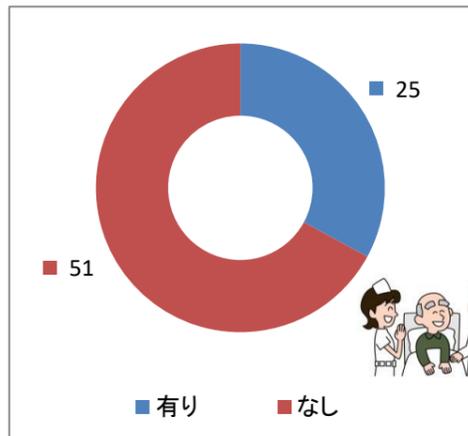
⑤ 退院への説明(退院日、退院後の生活在宅等)はいかがでしたか？



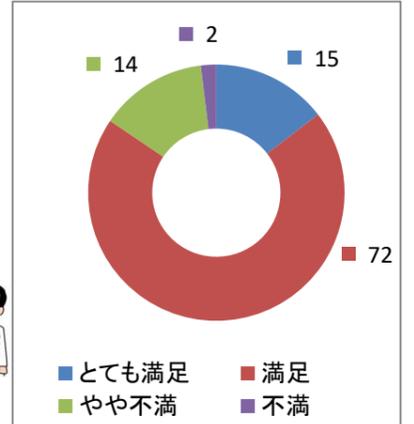
手術への対応について



⑦ 医療スタッフのチームワークについて同じことを別の職員から何度も問い合わせを受けましたか？

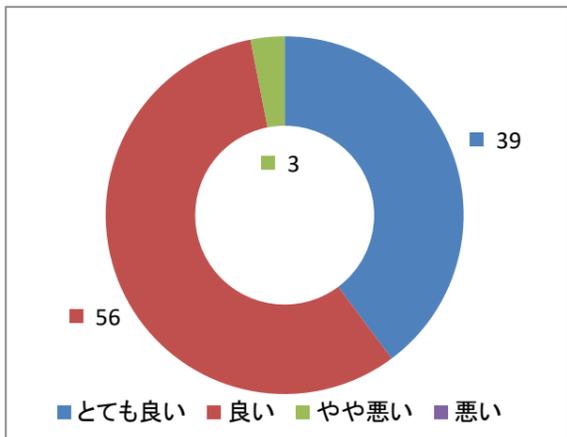


⑧ 売店や自動販売機の設置について

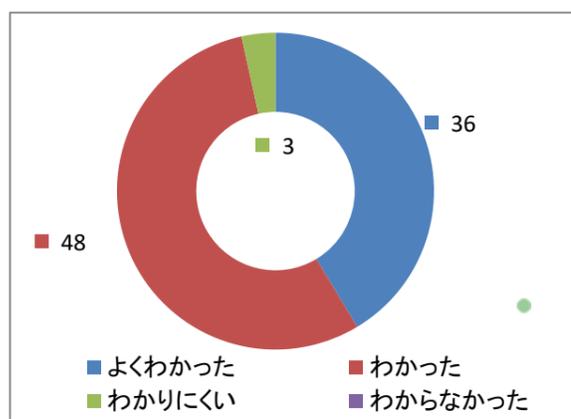


XI 会計について

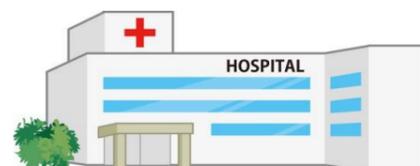
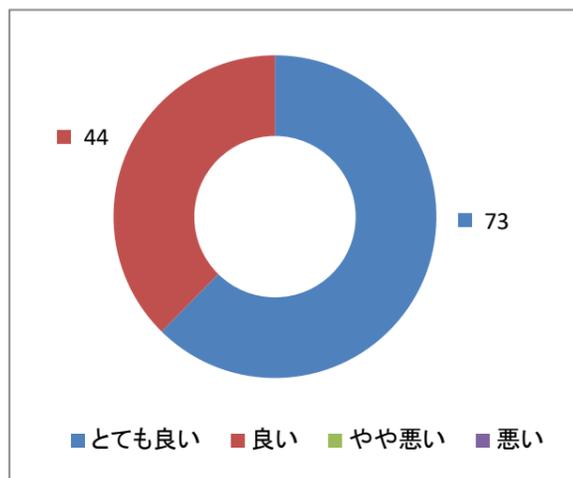
① 態度(あいさつ・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか？



② 支払い内訳の問い合わせに対してはいかがでしたか？

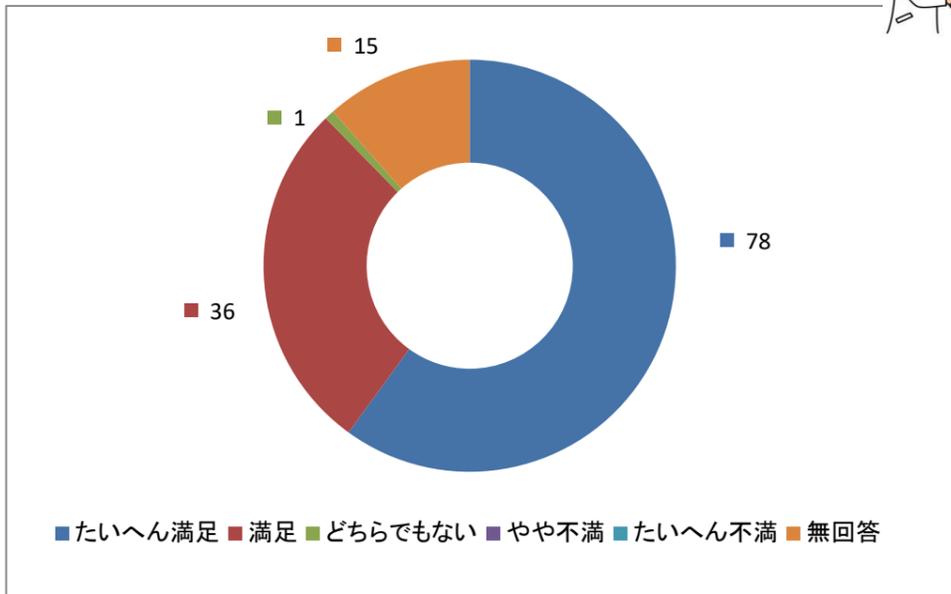


XII 新病院の印象について

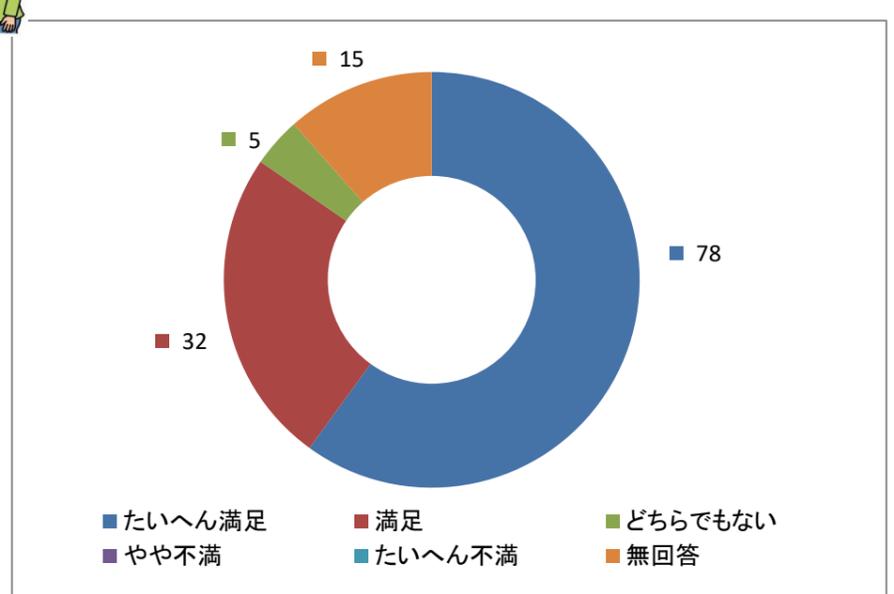


XIII 総合的な感想について

① 全体としてこの病院に満足している



② 治療の結果について



その他ご意見として

赤文字は改善等回答文



- 医師・看護師・スタッフの方が親切でやさしく接して下さったので、心配なく穏やかに入院出来ました。お世話になりました。
- 新病院の対応・印象がとても良かったです。
- 今回は肺炎との事で入院する事となりました。大変お世話になりました、有難うございました。
- 先生や看護師さんの言葉一つで、入院中の家族の気持ちがとても変わることが分かります。今まであちこちの病院へ行きましたが良かったと思った病院の二つ目に入りました。何かとお世話になり、ありがとうございました。
- 他病院で手術したときは説明が簡素で、こういうものかと思っていましたが、当病院は丁寧に教えて頂き不安は全然ありませんでした。痛みは我慢するものだと思っていたけど、「痛いのはガマンしないで」と言っていただき天使かと思いました。甘えさせてもらいました。無いほうが良いのだけれど、もしまた何かあったらこちらの病院にお願いします。傷口もとてもキレイで良かったです。ありがとうございました。
- 入院中の食事は、柔らかい消化の良い食事なので仕方ないですが、同じようなメニューで少し飽きました。入院中親切にして頂き嬉しかったです。ありがとうございました。
- 2週間の入院生活大変お世話になり、ありがとうございました。看護師さん・スタッフの皆さん良い方ばかりでリラックスして過ごす事が出来ました。病室が東3階の産科の所という事で、入る時に扉を開けていただくのがちょっと面倒な事くらい。とても快適でした。
- 良い入院生活が出来ました。退院時、まだでしょうか？と聞くと「少々お待ちください！」から5分・・・10分・・・15分・・・20分・・・50分待ちました。気分？
→ 退院時に担当看護師への連絡、確認事項のチェックがスムーズに出来ず、ご迷惑をお掛けしました。連絡調整と報告を忘れないように改善します。
- 細部にわたりご配慮いただきまして感謝します。
- 先生をはじめとして、スタッフの皆様には大変お世話になり有難うございました。新しく広い部屋に入院させて頂き快適に過ごさせて頂きました。わがままな事も言っていたと思いますが、すいませんでした。
- 退院の時間が午前中という事でしたが、うまく伝わっていなかったため、時間等の確認が出来ると良かったです。
- 入院費用の請求がもっと早いと良い。
- トイレの使用の件ですが、患者さんが用をたしたままで流さずそのままになっていることが5回位ありました。多分壁の方に流すボタンがあるのが分からなかったと思いますので、その辺が気になりました。
- 半年もの間、皆様には大変お世話になりました。リハビリ病棟はとてもアットホームで付き添いに通うのも苦ではなかったです。本当にありがとうございました、母も感謝しております。

- 少し覚えも悪くなったこともあって、スタッフの方々や担当の方に大変な迷惑をかけた事と思いますが、気長に見てくださってありがとうございました。又お世話になる事がありましたらよろしくお願いします。
- 私も始めて入院しました。至れり尽くせりの病院生活、本当にありがとうございました感謝しております。今後とも宜しくお願いします。リハビリの職員一同様も朝早くから夜遅くまで本当にご苦勞様です。食堂のスタッフ並びに職員皆々様の日夜のメニューによりおいしい料理を頂き感謝の一言です。
- 看護の人数が足りなくて負担がかかって大変な事、見舞いに来るたびに感じて参りました。それゆえ家族も余りお願いすることに心苦しく、仕方ないと思わざる事が度々ございました。やさしい方達ばかりなので、本当にありがたかったですが、もう少し人数を増やされましてゆったりとした心持で介護が出来る環境になる事を願っております。本当にやかましいお婆さんをよく見てくださいました。ありがとうございました。
- 看護師同士の私語が多かった気がします。
→ 失礼しました。プロ意識が足りなかった態度と反省しました。
- いつもお世話になっています。今後ともよろしくお願いします。
- キレイで満足して入院出来ましたが、病室の空調が患者に対して親切でない風の向きで悩みました。直接寝ている顔に当たるようになっていました。
- 救急車で運ばれ夜遅い時間でしたが、外科の先生の適切なる判断で一命を助けて頂き感謝いたします。やはりクリニックで診てあげられないと言われ、恵那病院へ来られ本当に良かったと思います。ありがとうございました。
- 皆さん優しい人ばかりでありがたかったです。恵那病院は良いです、ありがとうございました。
- 健康な体にして頂き感謝しています。
- 自分で歯磨きできない人の対応がとても良いので驚きです。
- Wi-Fiが繋がらない。
- TV・冷蔵庫のカードが高すぎる。
- 数多くの看護師の方々を経過の情報を共有しておられ、日々スタッフが代わっても気兼ねすることなく入院生活を送れたことに感謝しております。
- 洗面台の所にタオル掛けがあると良い。隣室の音・声が結構聞こえる(防音対策が弱い)。
- 入院中はスタッフの皆様には大変お世話になり有難うございました。新しい建物になりキレイで良い感じですが、外回り駐車場内の仕切り、ブロックなどは色を付けてもらうとお年寄りには分かりやすいかと思われます。グレーだと見落としやすく、つまづき易いです。
- お世話になり感謝している。



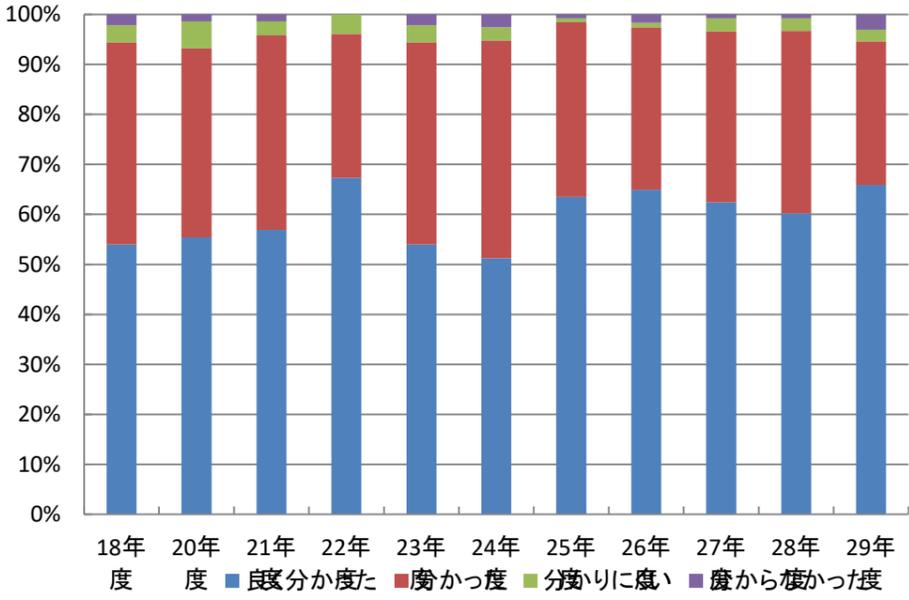
アンケートにご協力ありがとうございました！

市立恵那病院：接遇等患者サービス推進委員会

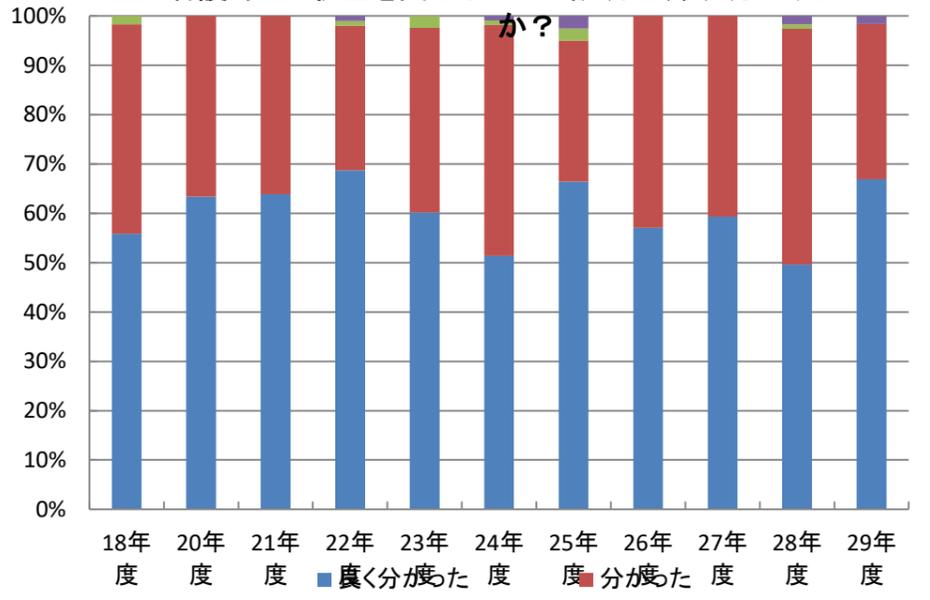


入院患者満足度の年次推移

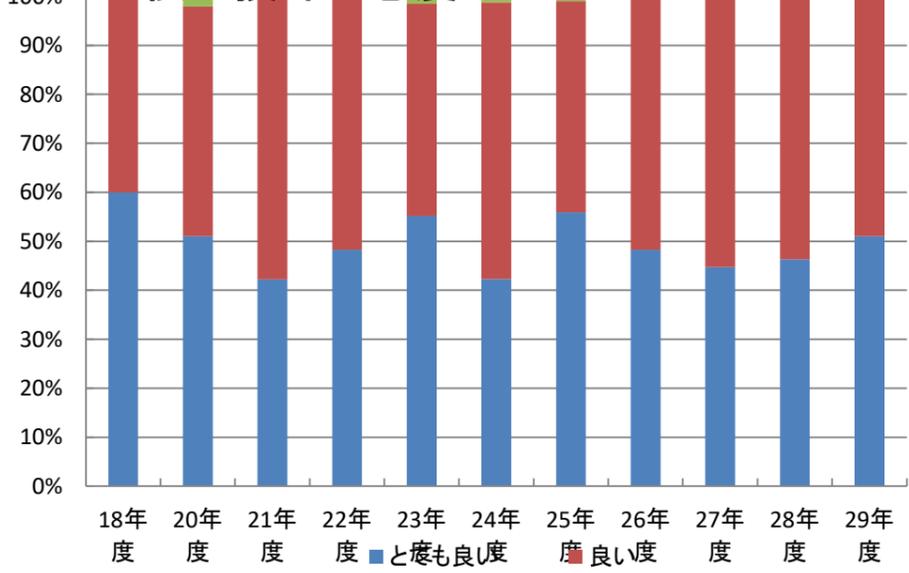
病名・病状・治療方針等医師の説明はわかりやすかったですか？



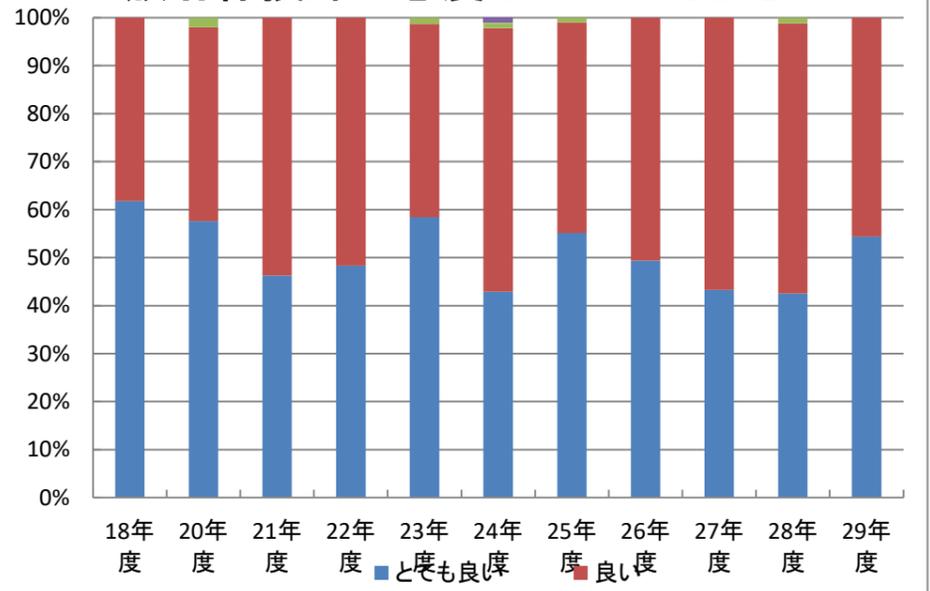
看護師から検査を受けるための説明は、良く分かりましたか？



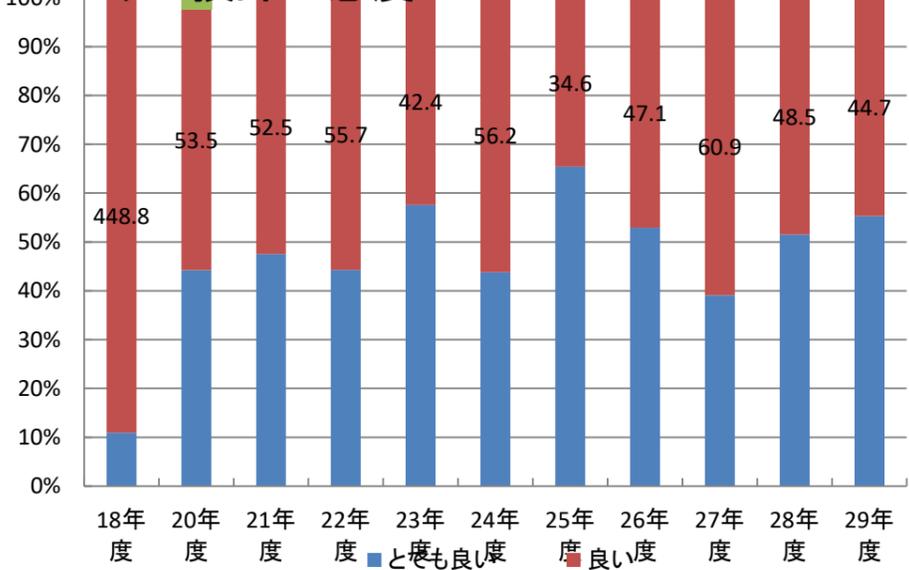
検査技師の態度はいかがでしたか？



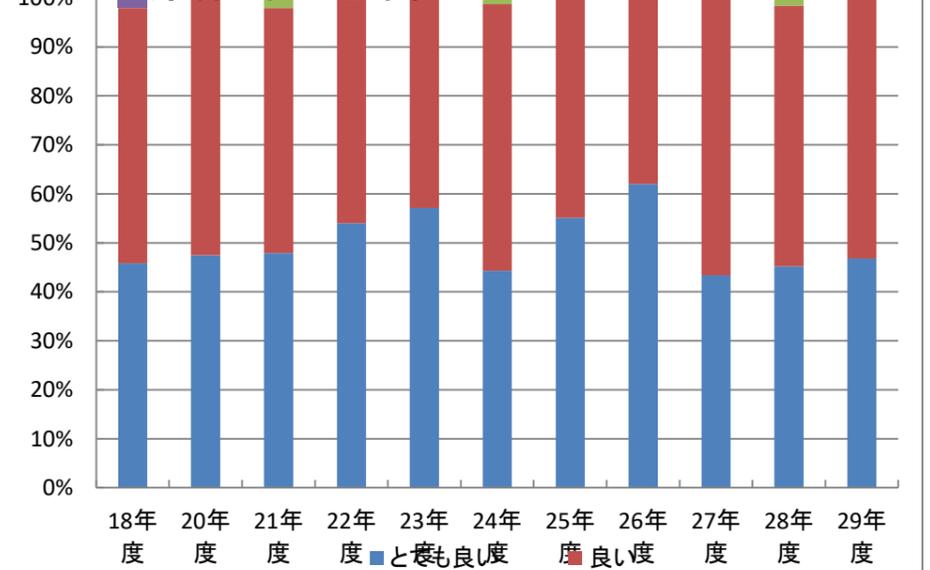
放射線技師の態度はいかがでしたか？



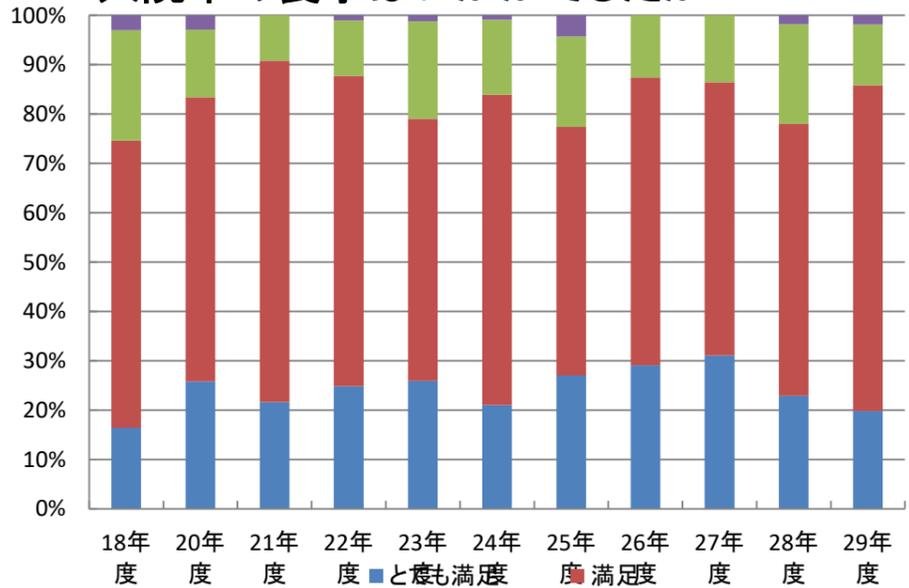
リハ技師の態度はいかがでしたか？



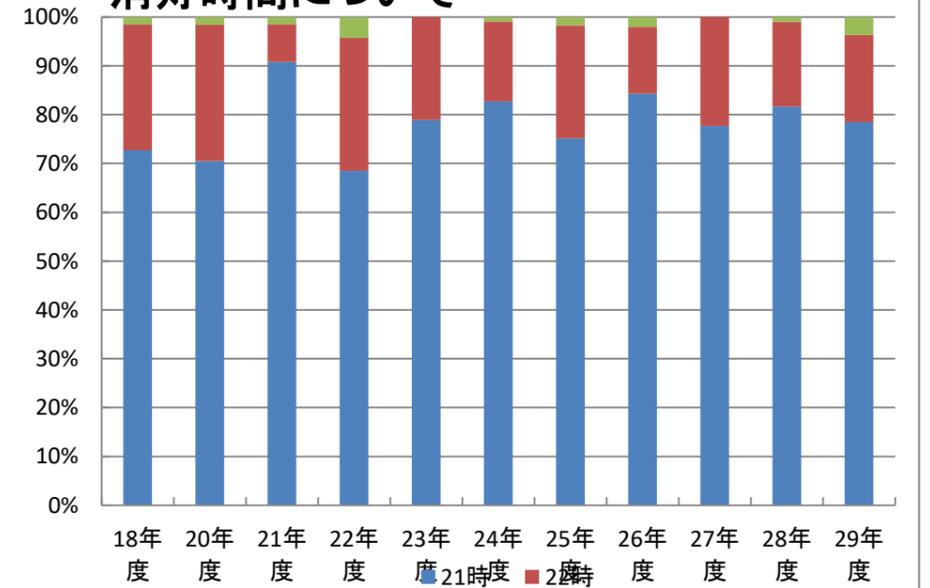
薬剤師の態度はいかがでしたか？



入院中の食事はいかがでしたか？

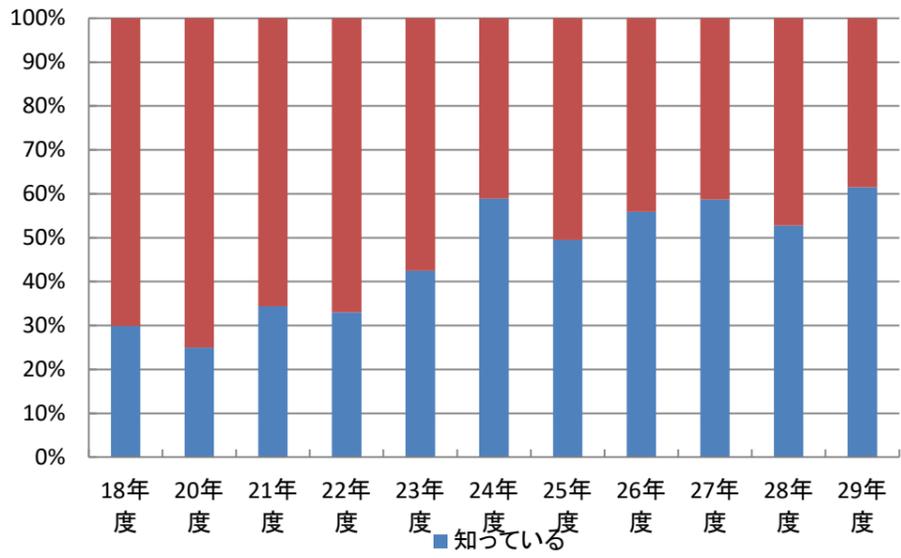


消灯時間について

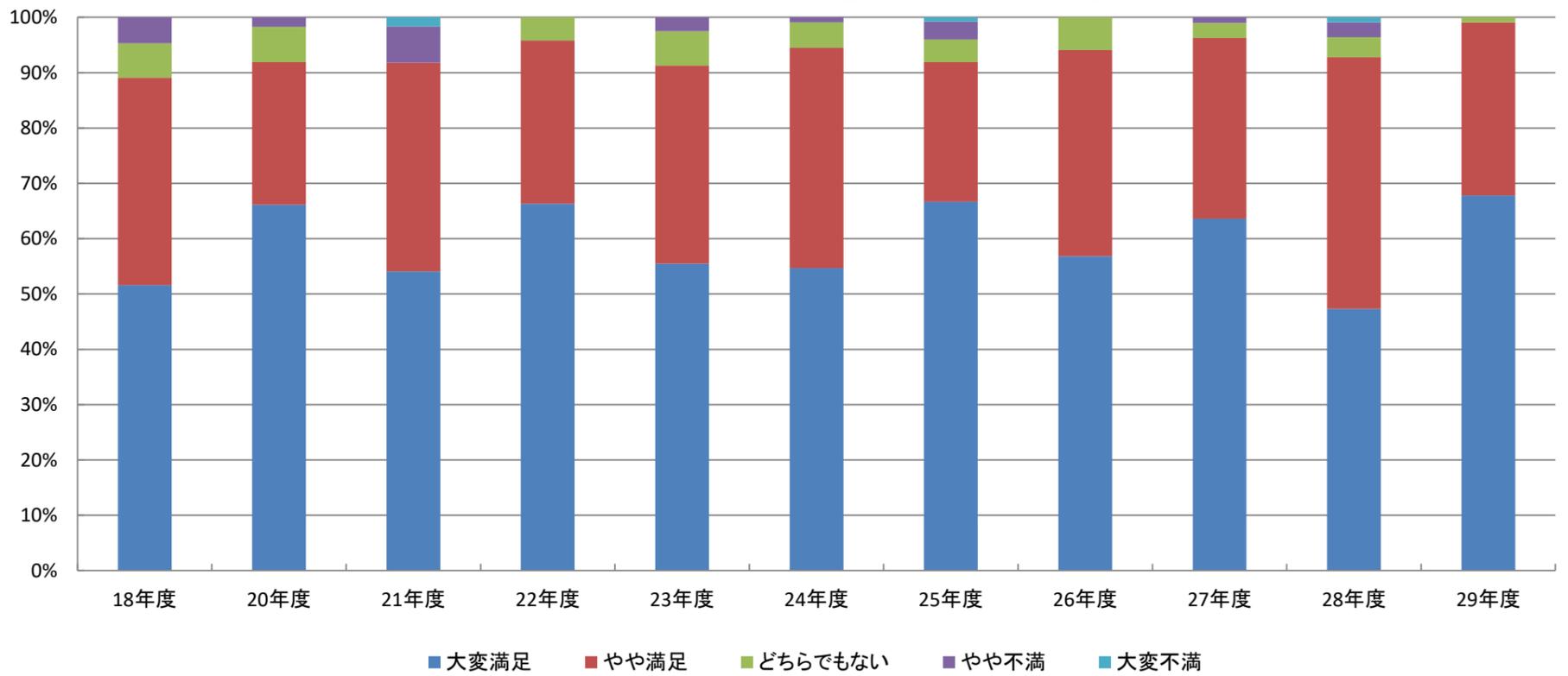


入院患者満足度の年次推移

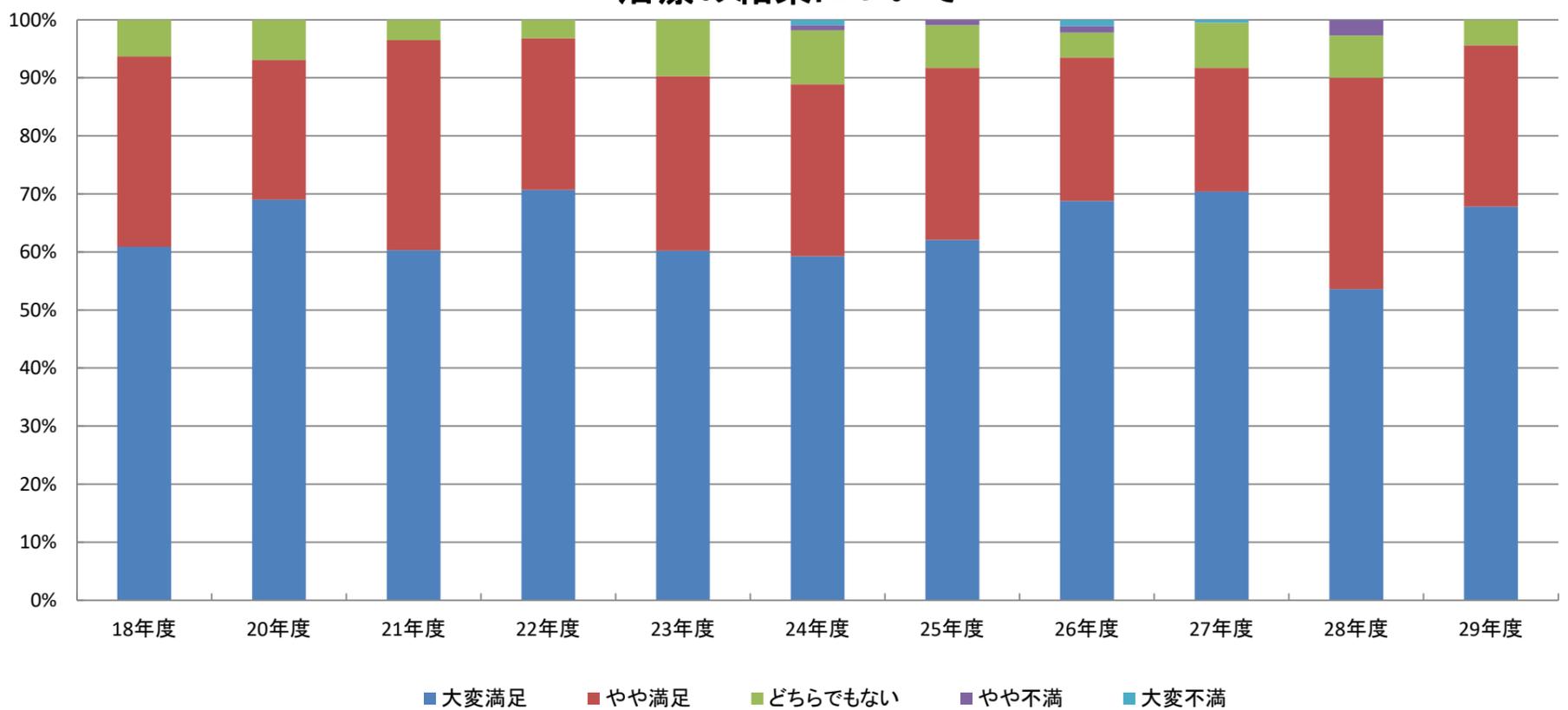
セカンドオピニオンをご存知ですか？



全体としてこの病院に満足している



治療の結果について





患者満足度アンケート『外来』

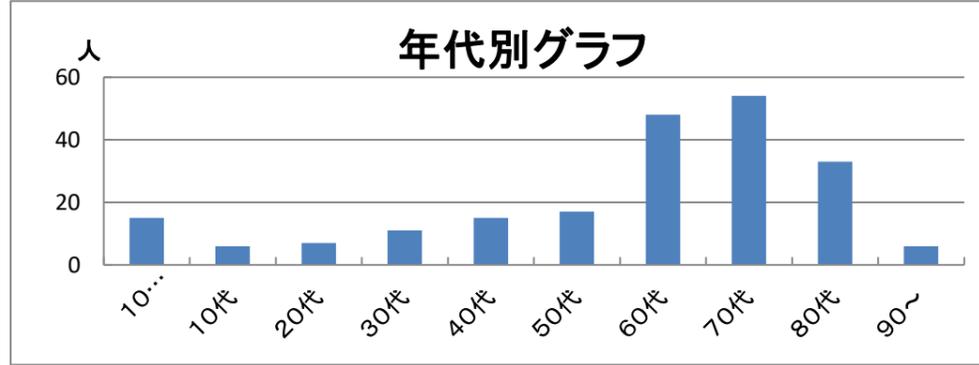
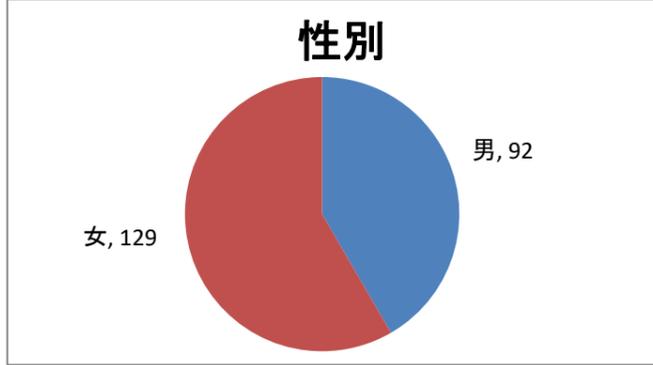
平成29年度集計報

平成29年12月18日(月)・19日(火)の2日間に来院されました患者さまから満足度アンケートを実施いたしました。集計結果を皆さまにご報告致しますと同時に、アンケートの結果を分析し病院運営の改善に役立てて参ります。

データ数 外来患者アンケート回答数 221名



I 性別・年齢について

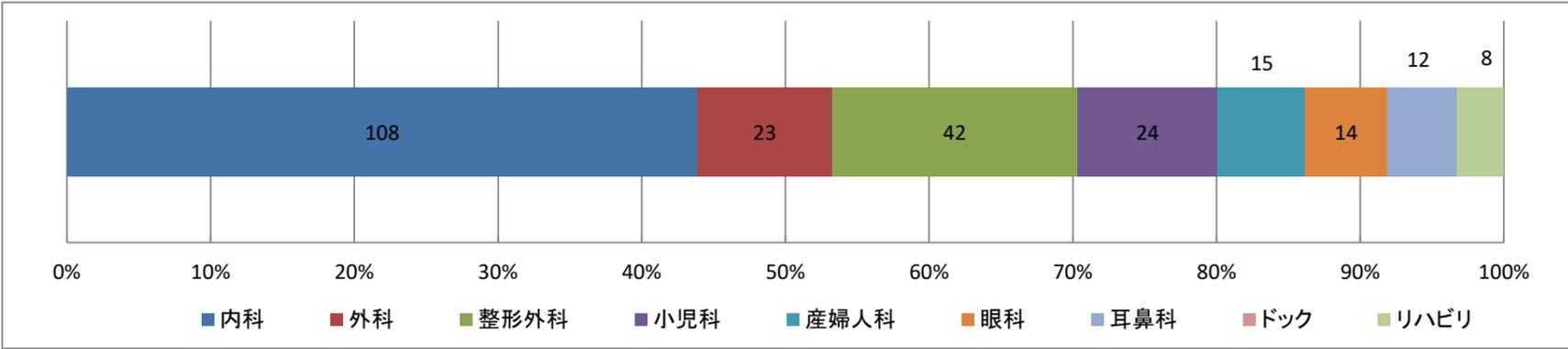


平均年齢:60歳
男:62歳
女:58歳

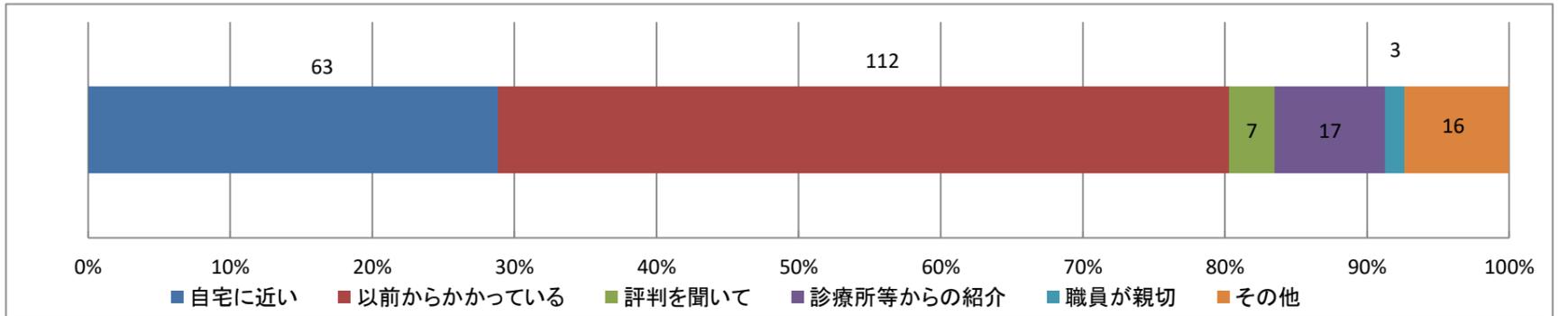


II 診療科について

グラフ中の数値は、回答者数です！

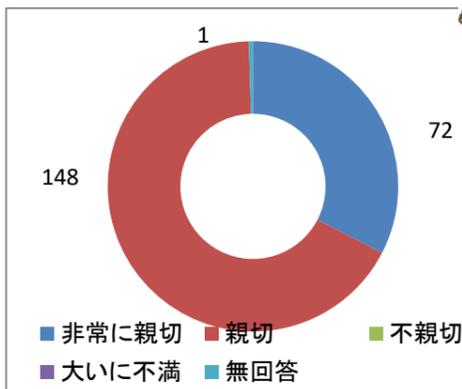


III 当院を選ばれた理由について

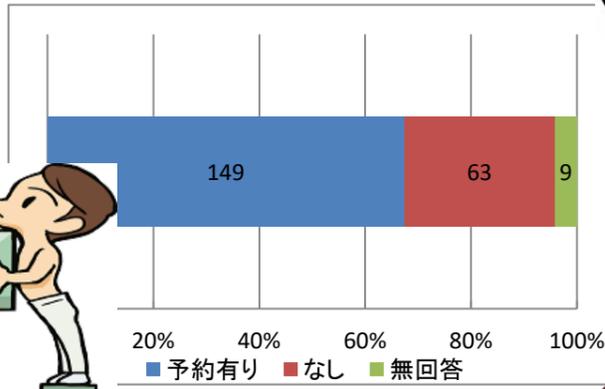


IV 診察までの環境について

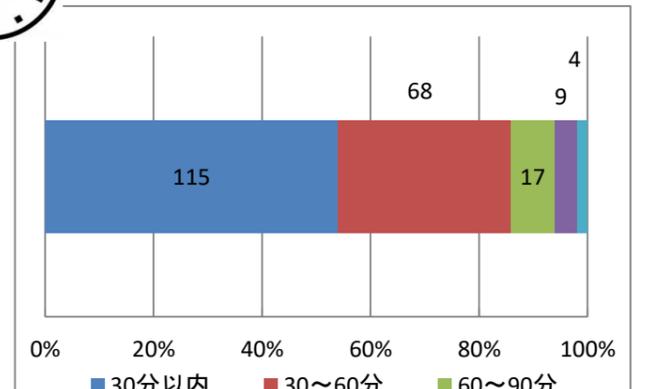
① 受付の対応について



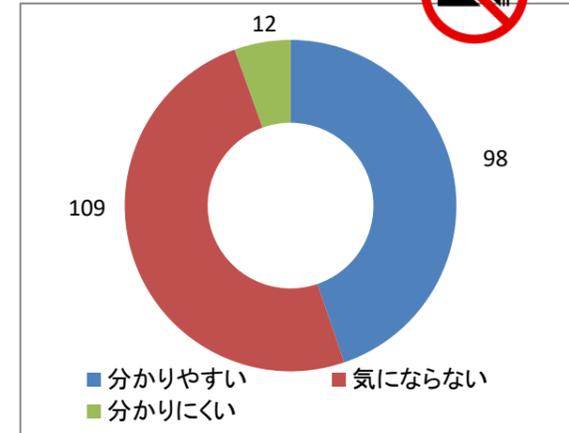
② 診察までの待ち時間について



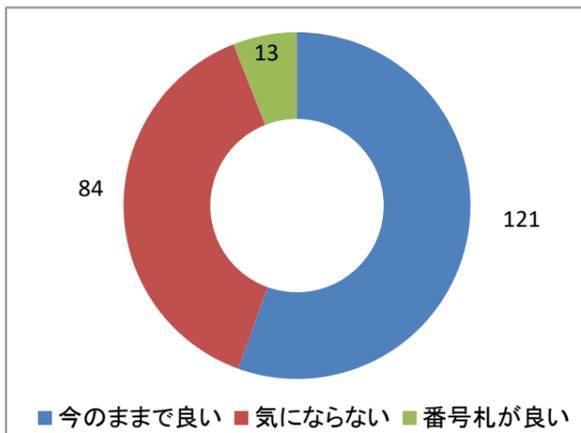
③ 診察までの待ち時間について



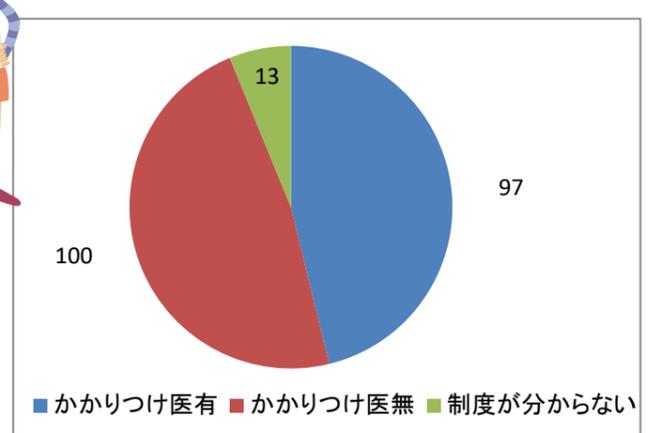
④ 病院の配置・掲示について



⑤ 診察室でのお名前での呼び込みについて

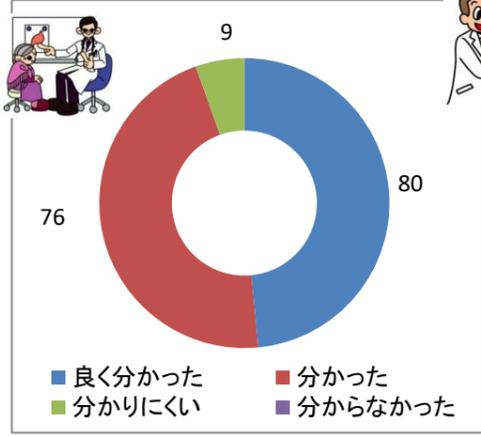


⑥ (診療所等の)かかりつけ医について

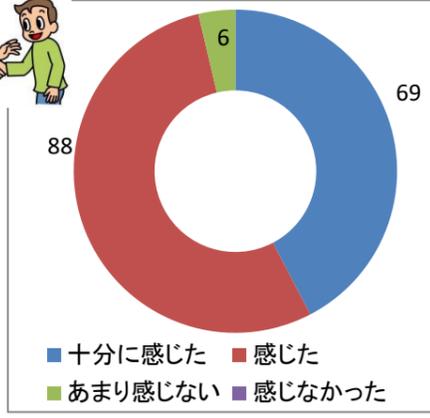


V 医師について

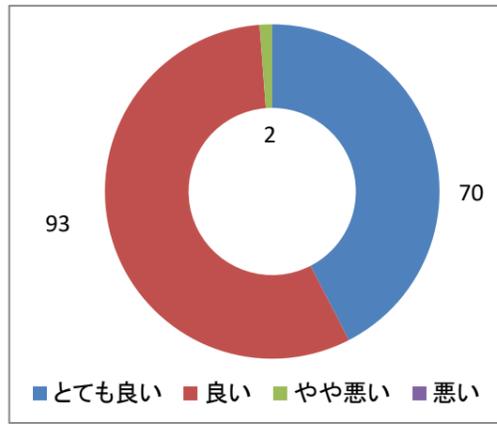
① 病名や症状、治療方針等の説明は分かりやすかったですか？



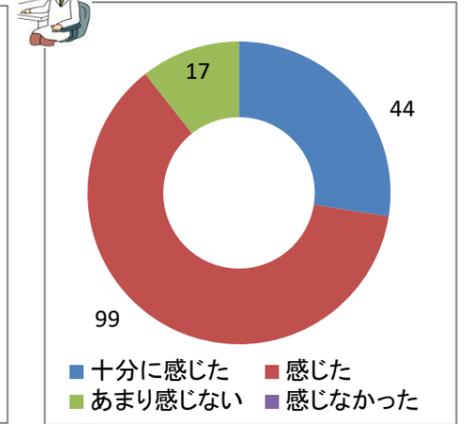
② 医師はあなたの意見を聞き、それに答えようとする誠意を感じましたか？



③ 態度(あいさつ・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか？

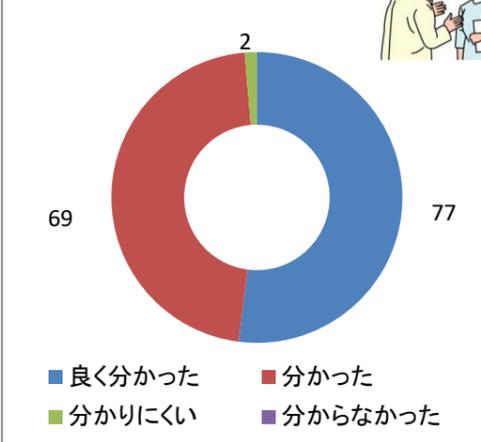


④ プライバシーへの配慮はありましたか？

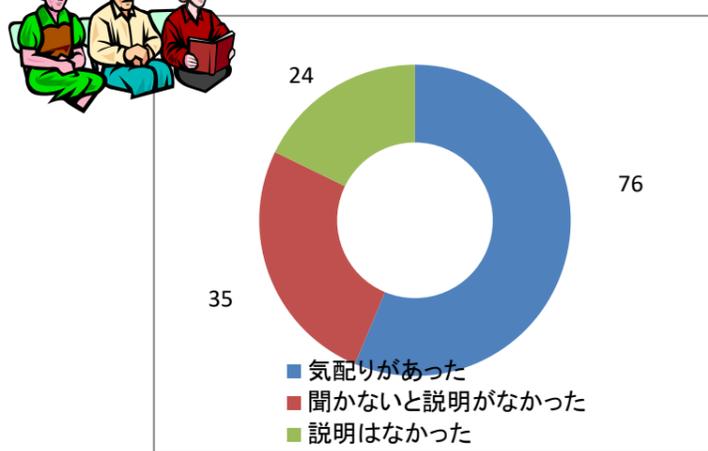


VI 看護師について

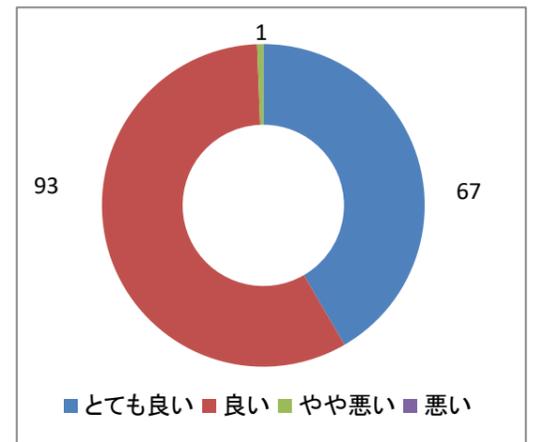
① 検査を受けるための説明は、よく分かりましたか？



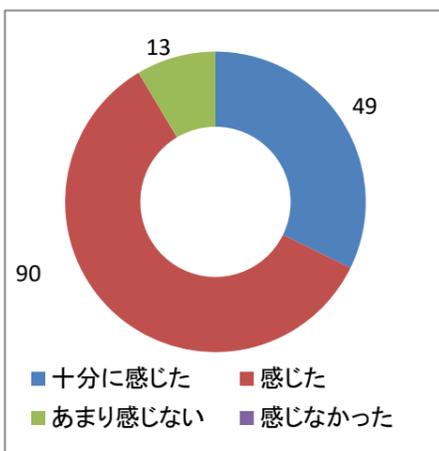
② 待ち時間が長くなった時に、案内はありましたか？



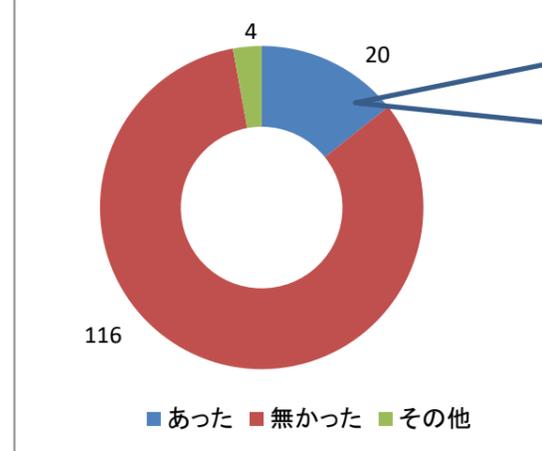
③ 態度(あいさつ・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか？



④ プライバシーへの配慮はありましたか？



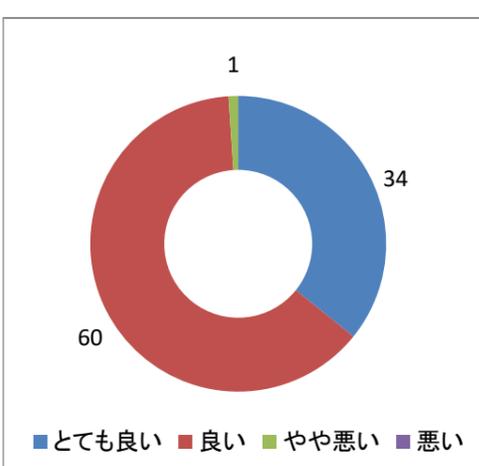
⑤ 看護師について気になることはありましたか？



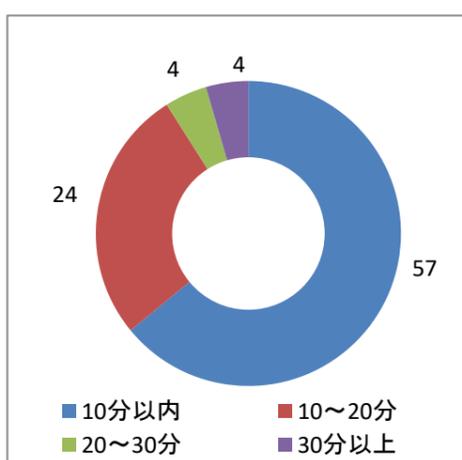
- ・声が大きい
- ・言葉遣いが悪い
- ・上から目線
- ・冷たい感じ

VII 臨床検査技師の対応について (心電図検査・採血室等)

① 態度(あいさつ・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか？



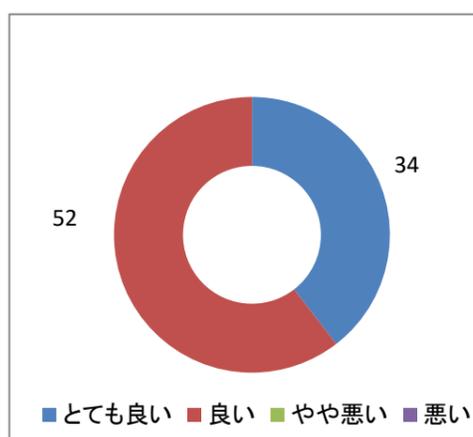
② 検査までの待ち時間について



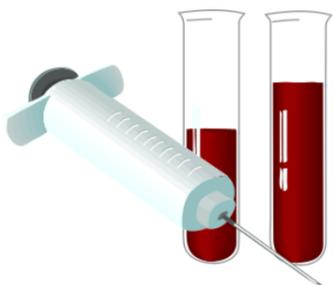
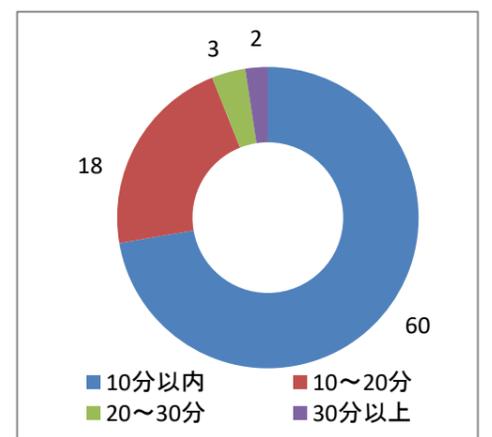
VIII 放射線技師の対応について (レントゲン室、CT、MRI等)



① 態度(あいさつ・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか？

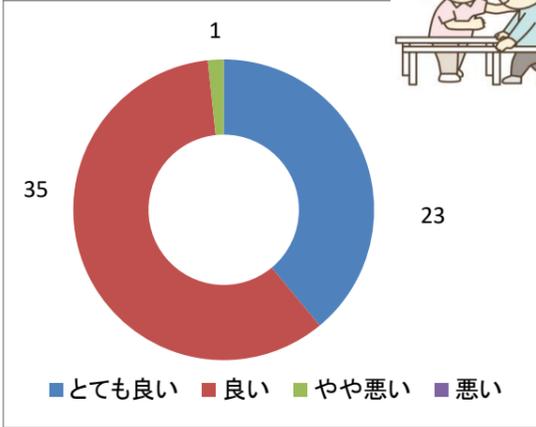


② 検査までの待ち時間について



IX 理学・作業療法士の対応について

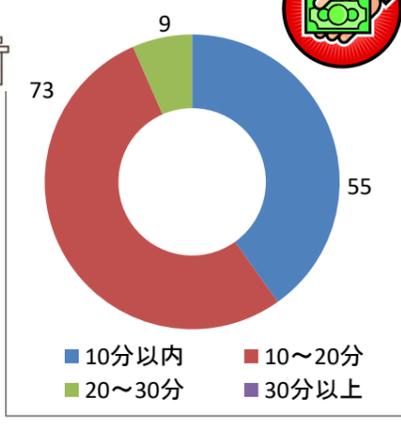
態度(あいさつ・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでした



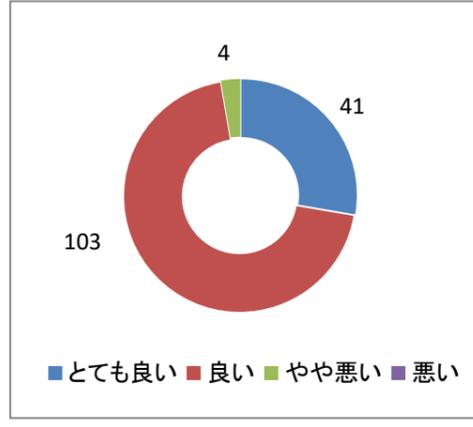
X 会計事務の対応について



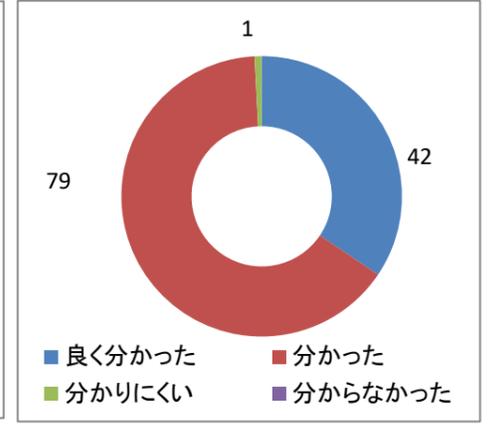
① 会計までの待ち時間について



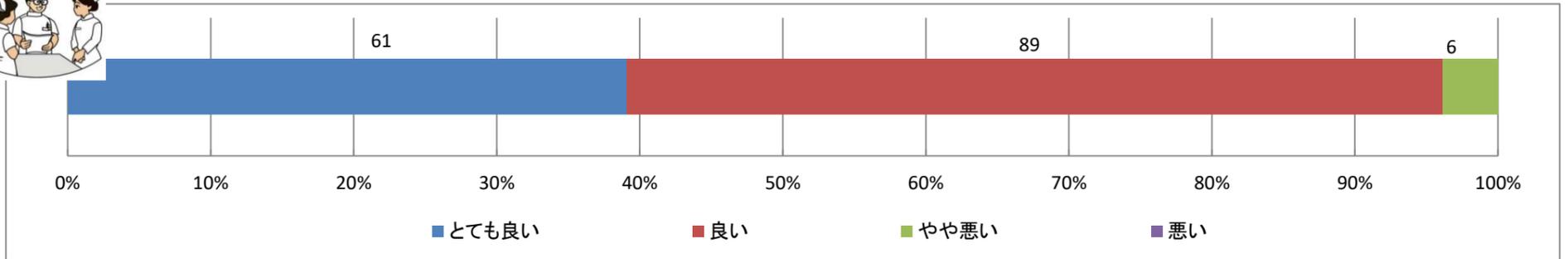
② 態度(あいさつ・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでした



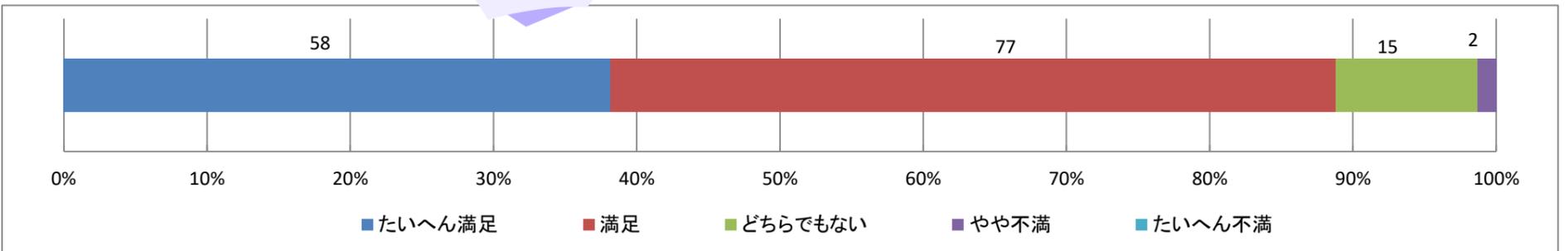
③ 支払い内訳の問い合わせに対してはいかがでしたか?



X I 新病院の印象について



X II 総合的な感想について



その他ご意見として

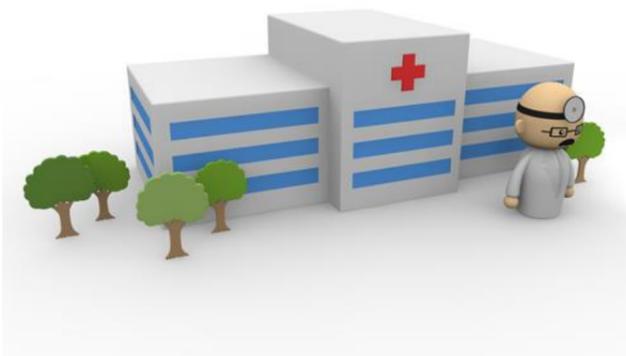
赤文字は改善等回答文



- 待合が入り口の近くで、待ち時間中とても寒かった。病院内全体が寒く感じました。受付してからの時間が長い。
- 売店側が寒い。
- 寒いです。冷気が入りすぎ。
- 寒い日ではあったが、受付を待っている間、診察・会計を待っている間、どこにいても冷たい風が吹いてきてとても寒かった。改善して欲しい。
- 内科待合の所が外からの風で寒い。
- 内科で熱があつて寒く感じるのに、診察室で寒くて余計に悪くなるような感じがした。
- 受付・待ち時間中が寒い。駐車場の入り口が狭い。
- 院内に風が流れすぎる。
- 広すぎて患者の歩くのが多すぎる。冬場待合室が風がとおり寒すぎる。
- 受付や会計を待つ時にドアが開くと少し寒いと感じました。
- 受付待合室がとても風が通るので、自動ドアが開くととても寒い。婦人科に行ったのですが、他の患者さんがいる前でどうしたのか聞くのは恥ずかしくて言えなくて、後で診察室で言った。他の部屋で聞いてもらえると良いなと思いました。
→ プライバシーへの配慮が足りませんでした。話が聞き取れない場所での聴取や個室を利用するなどの改善を取り入れて参ります。

- 待合がとても寒かった。知っていたらもう少し上着を持ってくればと。寒くて寒くて仕方なかったです。
- 診察室が寒かった。時間外出入り口を閉めておけば良いと思う。
- どこからか風が入り待合室が寒い。椅子はとても座り心地が良く大変満足。防犯の面で誰もがどこからでも入れてしまうのが気掛かり。
- 通路からの風が入り、待合室が寒いです。
- 内科の待合室が非常に寒く、外にいるような寒さでとても辛かった。
- 待合が狭く、入り口に近いため冬場は寒い。
 - 冷気が入り込み、寒い環境となってしまう申し訳ありませんでした。院内の空調設備の再点検を進めたところ、12月中旬に改善がようやく出来ました。ご迷惑をお掛けしました。
- いつも子供が小児の先生に診てもらっていますが、とても親切でありがたいです。
- 難聴者の場合に対して、カルテに記載されていれば良いのですが、マスクをずらして口元を見せてしゃべってくれるとありがたいと思います。
 - インフルエンザ等の流行期には、マスクをつけての対応とさせて頂いています。診察時の会話が不十分では良くありませんので、筆談や分かりやすいトーンでの会話に注意して参ります。
- どの病院もそうですが、待ち時間が短くなると良いと思います。
- 薬局がもっと便利なところが良い。市議員にも度々お願いしていますが。恵那市一番の病院だから、市民全員で金銭面でも援助していく必要がある。税とは別に、みんな年をとればお世話になるから、お寺の寄附と同様みんな協力してもらえるとと思う。
 - 調剤薬局が病院のすぐ横に、今年の10月頃オープンすることとなりました。
- 検査項目の漏れが無いようにして欲しい。泌尿器科の開設を希望したい。
 - 泌尿器科医師の確保は残念ながら困難ですが、腎臓内科医、総合診療内科の医師が診療させて頂きます。また泌尿器科医への紹介が必要と判断した場合には、責任をもって連携させて頂きます。
- 看護師さんもお多忙とは思いますが、初めての検査については、もう少し具体的な説明が出来るようだとより良いと思います。(検査要項と実際が異なる事あり)
 - 検査の内容等を記載した用紙と併せて説明をさせて頂いています。説明と違った内容となっていないか確認をします。また不明なところ・異なった内容があった場合は、スタッフへ遠慮なく申し出願います。
- 時計が無くて不便(玄関各所に)
 - 医事課受付の正面壁に時計を設置してあります。
- 駐車場が正面玄関まで遠い。時間外から入りたいと思ってしまう。
- 駐車場より玄関に廻るのに足が痛くて遠いので、夜間入り口が気になります。
- 駐車場から受付までの距離が遠いため、体調の悪い子を連れて来ることに少し大変さを感じました。
 - 4月より、正面玄関前の患者用駐車場が整備されます。今しばらくお待ち願います。
- 小児の胃腸風邪などの感染係の人の待合をしっかりと欲しい。
 - 感染症流行期は、待合室も限られているため優先順位(感染力の高いものから)を考えて運用しています。マスク着用等ご理解・ご協力をお願いします。
- 病院内の掃除もしっかりされているし、中も広いので車いすの方なども使いやすくなってとても良いと思いました。トイレの高さが違ったり、そんな所まで配慮がされていてとても驚きました。
- 呼出より待合で番号が表示されたら診察室に入るシステムにして欲しい。
 - 画面から目を離している方や、患者取り違えのより少ない方法として呼び込みを実施しています。
- 夜間救急でかかった時、看護師さんがとても親切で温かかったのが嬉しくて安心出来ました。関わった先生・看護師さんはとても良い対応でした。
- 長年お世話になっていますが、看護師さん皆さんとても親切で気遣いをして頂き、身体が不自由でも手を貸して頂いてます。受付・スタッフの方々皆さん優しく、心よく通院出来てます。先生方々は長年の診察ですが、大変信頼でき有難いです。常勤の先生が一番の希望です。
- 受付の対応は個人差があり困ります。家族の付き添いで来た折、福祉受給手帳の日付が切れていて(同居なので分からなかった)、受診させてくれない！と言われ、役所へ走り大変な思いをしました。その日だけ自費で良かったと聞き説明不足と思いました。受付窓口が多すぎ、良く分かりにくいのも困ります。冬は待合が寒い。
- 旧病院より受付もスムーズで、仕事前の診察が出来て良い。
- アンケートの内容が多い。1枚にまとめてあったほうが良い。
 - 年に一度、入院・外来患者さまの満足度調査を実施しています。接遇改善・環境改善のヒントを調査するため、項目が多くなっています。調査にご協力をお願いいたします。

- 番号での呼び出しは良く、診察室への呼び出しが名前になっていたのが気になっていましたが、今日は変わっていて安心しました。
- 市立病院が新しくとても良い様子で大変満足しています。良かったと思っております。
- 気配りが良く病院へは不安な気持ちで来ますが、病院の方々の親切な態度で安心していられます。
- 苦情など書かせて頂いたことがあります。少しずつ改善されていると感じています。ありがとうございます。待ち時間の短縮が一番の改善かと考えます。
- 聴診器をあてる時、介助する看護師さんがいないので、服を上げることが難しい母にはちょっと大変でした。
→ なるべく看護師が介助できるように配置していますが、検査や処置・書類の準備等で診察室を離れざるを得ない時があります。困った時は遠慮なさらず声をおかけください。
- 時間外診察で来た時、親切にしてもらい嬉しかったです。
- 全体的にとってもよろしいです。
- 会計で大体の待ち時間が分かれば、タクシーを呼ぶタイミングが便利かと思う。
- 親切に対応してくださり有難いです。
- 検査室の受付の機会の使い方が分からない人が多くいらしたので、その場の案内が必要だと思いました。
→ 受付担当者を配置するのは難しいですが、遠慮なく困った時は採血室職員へ声をおかけください。
受付機にも、案内の張り紙を掲示しました。



アンケートにご協力ありがとうございました！

市立恵那病院：接遇等患者サービス推進委員会

外来患者満足度の年次推移

